

## ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### Work stress and work stress strategies of personnel of a private company in Bangkok metropolis

Received: May 7, 2024

Revised: Aug 1, 2024

Accepted: Aug 8, 2024

<sup>1\*</sup>สิรินทร์สิริชา ก่อเกียรติ <sup>2</sup>ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ <sup>3</sup>ศรียา นิยมธรรม

<sup>1</sup>Sisinsireesha Kohkiat <sup>2</sup>Pongpan Kirdpitak <sup>3</sup>Sriya Niyomtham

<sup>1\*–3</sup>จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

<sup>1\*–3</sup>Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

\*Corresponding Author, E-mail: kuikubmay@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักแสดงที่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากประชากร จำนวน 141 คน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดแบบ Likert กำหนดค่าเป็น 5 ระดับ มีค่า IOC เท่ากับ .66 – 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .368 – 0.764 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .951

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านซึ่งได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านซึ่งได้แก่ กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา และที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา อยู่ในระดับมาก

2) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี อายุต่างกัน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีกลยุทธ์การเผชิญการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และกลยุทธ์ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลยุทธ์ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหาไม่แตกต่างกัน

3) ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมกับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่สัมพันธ์กัน ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม และความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับผลรวมกลยุทธ์การเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ

**คำสำคัญ:** ความเครียดในการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร

## Abstract

The research topic titled "Work Stress and Work Stress Strategies of Personnel in a Private Company in the Bangkok Metropolitan Area" is descriptive and focuses on three main objectives: 1) to examine occupational stress and coping strategies among employees of private companies in Bangkok, 2) to compare occupational stress and coping strategies based on personal factors such as gender, age, and work experience, and 3) to investigate the relationship between occupational stress and coping strategies among employees. The sample group consists of 50 employees selected purposively from a pool of 141 individuals based on specific criteria. The research instrument used is a Likert-scale questionnaire designed to measure occupational stress and coping strategies, rated on a five-point scale. The Item-Objective Congruence (IOC) values for the instrument range from 0.66 to 1.00, with individual item discrimination values between 0.368 and 0.764. The overall reliability coefficient of the questionnaire is 0.951.

The findings of the study are as follows:

1) Employees experience a moderate level of job-related stress, which includes physical, psychological, and behavioral dimensions. Their coping strategies for occupational stress, specifically problem-focused and emotion-focused coping, are generally high.

2) There are no significant differences in overall job-related stress levels among employees based on gender, age, or work experience. Additionally, employees of different genders do not show significant differences in their coping strategies for occupational stress. However, significant differences in overall coping strategies and problem-focused coping were observed among employees of varying ages and work experiences at the 0.01 level, while their emotion-focused coping strategies remained similar.

3) Overall, work-related stress does not show a correlation with general coping strategies for work-related stress. However, mental stress, behavioral stress, and overall work-related stress are significantly correlated with problem-solving-focused coping strategies at the .05 statistical significance level. Moreover, behavioral stress is significantly correlated with the total sum of work-related stress coping strategies at the .05 significance level. No statistically significant correlations were found between other aspects of work-related stress and other types of coping strategies.

**Keywords:** work stress, work stress strategies, a private company, Bangkok metropolis

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล มักจะเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด สำหรับความเครียดนั้นเป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นจากการเผชิญปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัญหาที่เกิดจาก บุคคลนั้น ๆ หรือจากสิ่งแวดล้อม ความเครียดยังเป็นความรู้สึกไม่สบายใจไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบีบคั้นซึ่งเป็นผลของความแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ ความเครียดทางจิตใจที่เกิดขึ้นใน ระยะแรก ๆ มีผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย หดเหี่ยวแรง และหากเกิดขึ้นติดต่อกันยาวนาน ก็จะก่อให้เกิดการเรื้อรัง อาจจะทำให้บุคคลนั้นมีความดันโลหิตสูง หรือทำให้ปริมาณกรดในกระเพาะเพิ่มสูงขึ้น (Selye, 1976)

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นกับคนไทยทุกเพศทุกวัย โดยเฉพาะกับบุคคลที่ทำงานที่ต้องเผชิญกับภาวะความกดดันต่าง ๆ ทั้งด้านหน้าที่การงาน การเงิน ความมั่นคงของชีวิต เพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงทำให้เกิดการแข่งขันสูง ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดสูงตามไปด้วย ความเครียดนี้สามารถ นำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพจิต และอาจนำไปสู่โรคต่าง ๆ ทางกายมากมาย นอกจากนี้ความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิทก จากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาใน ประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิด อันตรายแก่ร่างกายอันเป็นผลให้สภาวะสมดุล ของร่างกายและจิตใจเสียไป ความเครียดจึงจัดเป็นภัยเงียบ เป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่ใส่ใจและไม่บริหารจัดการก็อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายอย่างมาก จึงเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์กรที่จะต้องบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2555)

กล่าวโดยสรุป ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดจากการที่บุคคลเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง และหรือปัญหาที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เป็นผลให้เกิดความแปรปรวนทางร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นักแสดงของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 10 คน โดยใช้คำถามต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นนักแสดง ท่านเคยประสบปัญหาใดบ้าง และปัญหานั้น ๆ ทำให้ท่านรู้สึกอย่างไร

คำถามข้อที่ 2 ถ้าท่านรู้สึกเครียดในการปฏิบัติงาน ท่านมีวิธีการเผชิญความเครียดอย่างไร ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาที่นักแสดงประสบ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่พร้อมด้านอารมณ์และด้านร่างกาย ขาดประสบการณ์ในการแสดง ไม่สามารถแสดงตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายและปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความรู้สึกท้อถอย อึดอัด สับสน หวาดกลัว และไม่มั่นใจในการแสดง

2. ปัญหาที่นักแสดงประสบ ทำให้เกิดความเครียดในการแสดงด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม รวมทั้งด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานการแสดง

3. เมื่อนักแสดงมีความเครียด นักแสดงจะมีวิธีเผชิญความเครียดโดยการหาทางแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดในการแสดง เตรียมตัวให้พร้อมหลีกเลี่ยงปัญหา หรือปรึกษาหาทางออกกับผู้มีประสบการณ์ในการแสดง และแสวงหาประสบการณ์ในการแสดงรวมทั้งต้องการศึกษาว่าจะมีวิธีอะไรบ้างที่จะช่วยให้ความเครียดลดลง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่านักแสดงมีความเครียดในการปฏิบัติงานและต้องการจะศึกษาด้วยว่านักแสดงจะมีวิธีหรือกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ในการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของนักแสดงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใน 3 ด้าน คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม โดย 1) ความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ ใจสั่น หายใจเร็ว

และลึก และปากคอแห้ง 2) ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ไม่สบายใจ หงุดหงิด หวาดกลัว สับสน อึดอัด เบื่องาน ไม่มีความสุข และ 3) ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการด้านพฤติกรรม ได้แก่ นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่สามารถทำงานให้ลุล่วง หลีกเลียงในการทำงาน อายากอยู่เฉย ๆ ทำงานผิดพลาด

ส่วนกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้ นั้น Hewsen (2010 อ้างถึงใน ณัฐกร อิมใจจิตต์, 2564) ได้ให้ความหมายของคำว่ากลยุทธ์ (strategy) ว่าเป็นวิธีการในการดำเนินการเพื่อวางแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดทิศทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สำหรับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดนั้น Moo and Billing (1982) กล่าวว่า กลยุทธ์หรือวิธีการเผชิญความเครียด มีแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

1) มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Appraisal-focused coping) โดยมี (1) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาอย่างมีเหตุผล (2) มีการปรับเปลี่ยนความคิด ได้แก่ การคิดทบทวน การพิจารณาข้อดีข้อเสียของสถานการณ์นั้น ๆ

2) มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) โดย (1) มีการแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำ (2) ลงมือแก้ปัญหา โดยพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา พิจารณาข้อดีข้อเสียในการดำเนินการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้น ๆ

3) มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาวิธีทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา (Develop alternative rewords) โดยการปรับเปลี่ยนการกระทำของตนเองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีให้กับตนเอง

ส่วนวิธีการเผชิญความเครียดนั้น Latack (1986) ระบุว่า วิธีการหรือกระบวนการที่บุคคลแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมแบบต่าง ๆ โดยที่บุคคลนั้นพยายามควบคุมหรือบรรเทาความเครียดที่มาคุกคาม เพื่อให้กลับสู่ภาวะสมดุลตามปกติ โดยใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ (fight) ซึ่งเป็นวิธีเผชิญปัญหาโดยตรง โดยมุ่งแก้ไขสาเหตุของปัญหา การแก้ไขอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา มุ่งแก้ไขที่ตัวเอง หรือมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาล้างแวล้อม เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา และ 2) การเผชิญความเครียดแบบหนี (flight หรือ escape) เป็นวิธีเผชิญปัญหามุ่งแก้ปัญหาทางอ้อม เป็นการแก้ปัญหาโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

สำหรับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานนั้น Jalowiec et al., (1984 อ้างถึงใน มลหาทิพย์ ไชยศักดิ์, 2538) ได้แบ่งกลยุทธ์การจัดการความเครียดหรือการเผชิญความเครียดเป็น 2 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น และ 2) วิธีการจัดการความเครียดโดย มุ่งเน้นการแก้ไขทางอารมณ์เป็นหลัก นอกจากนี้ Lazarus and Folkman (1984, อ้างถึงใน ชาคริส จันทรห้วย, 2548, น. 23) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา เป็นวิธีที่ใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหา อย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งการนำประสบการณ์ที่เคยใช้ได้ผลในอดีตมาร่วมแก้ปัญหาแล้วประเมินคุณค่า และผลตอบแทนที่จะได้รับเพื่อที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้ ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบนี้แตกต่างกันไปตามลักษณะของปัญหาที่ได้รับ

2) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับปัญหา โดยปรับอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์เครียดโดยมิได้มุ่ง แก้ไขปัญหาหรือสาเหตุประกอบด้วย

(1) การแก้ไขอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด คนส่วนมากจะเลือกใช้วิธีนี้เพื่อลดหรือ บรรเทาความไม่สบายใจ ซึ่งเกิดจากความเครียดให้น้อยลงเป็นกระบวนการทางความคิดจะแสดง พฤติกรรมออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยงปัญหา การเหม็นเฉย การฝืนกลางวัน หรือเพื่อฝืน การพึ่งพายา หรือสิ่งเสพติด การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม รวมทั้งการผ่อนคลายเช่น การนั่งสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น

(2) การแก้ไขอารมณ์โดยการเพิ่มตึงเครียด ซึ่งคนส่วนน้อยจะเลือกใช้วิธีนี้เป็น กระบวนการทางความคิด โดยแสดงพฤติกรรมบางอย่างซึ่งเพิ่มอารมณ์ตึงเครียดให้กับตนเองเพราะ บางคนต้องการรู้สึกแย่ที่สุดก่อนที่จะรู้สึกดีขึ้น เพื่อบรรเทาความตึงเครียดที่เขาได้รับ เช่น การตำหนิตัวเองหรือผู้อื่น การลงโทษตัวเอง หรือมีการกระทำที่เป็นการทำร้ายตัวเอง เป็นต้น เพราะบุคคล บางคนอาจมีอารมณ์ตึงเครียดที่รุนแรงที่สุดแล้วจากนั้นจะมีความรู้สึกดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป การเผชิญความเครียดหรือกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การเผชิญความเครียดหรือกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความเครียดที่แต่ละบุคคลประสบ

จากปัญหาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียด ผู้วิจัยในฐานะ นักแสดงมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ ได้แก่ บทบาทที่ได้รับ มอบหมายให้แสดงความสามารถไม่พร้อมด้านร่างกายและอารมณ์ ไม่มีสมาธิในการแสดง ขาดประสบการณ์ ในการแสดง และสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน รวมทั้งกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

### นิยามศัพท์

1. ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งใดมาคุกคาม ก่อให้เกิดความ ไม่สมดุล ทั้งร่างกายจิตใจอารมณ์สังคมและพฤติกรรมของบุคคล หรือ อาจกล่าวได้ว่าความเครียดเป็น กลไกป้องกันตัว ที่เกิดขึ้นเมื่อมีอันตราย จากภายนอกมารบกวน

2. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อการ ปฏิบัติงานทำให้ สภาวะร่างกายหรือจิตใจขาดสมดุลก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ ด้านพฤติกรรม ดังนี้

2.1 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการด้านร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ ใจ สั่น หายใจเร็วและลึก ปากคอแห้ง

2.2 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ไม่สบายใจ หงุดหงิดหวาดกลัว สับสน อึดอัด เบื่องาน ไม่มีความสุข

2.3 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการด้านพฤติกรรม ได้แก่ นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่สามารถทำงานให้ลุล่วง หลีกเลี่ยงในการทำงาน อยากอยู่เฉยๆ ทำงานผิดพลาด

3. กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่แต่ละบุคคลแสดงออก เมื่อเกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1 กลยุทธ์การเผชิญความเครียดเป็นการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา หมายถึง ความพยายามในการหาวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา ได้แก่ ค้นคว้าหาความรู้ในการแก้ปัญหา เพิ่ม ความเอาใจใส่ในงานให้มากขึ้น ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง เตรียมตัวให้พร้อมในการทำงาน

3.2 กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา หมายถึง วิธีการในการเผชิญปัญหาเพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้น ได้แก่ การระบายความเครียด โดยพูดคุยกับบุคคลที่ไว้วางใจ การขอความช่วยเหลือ การขอคำแนะนำจากบุคคลที่เข้าใจปัญหา

4. พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง นักแสดงที่ประกอบอาชีพเป็นผู้แสดง สวมบทบาทเป็นตัว ละคร เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ในบทละครมาสู่ผู้ชม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานและการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร ได้นำไปวางแผนในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาบุคลากร/พนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นภาวะอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลนั้นรับรู้หรือประเมินว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานหรือปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย ส่งผลให้ภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป (หงส์ศิริ ภัยโยธิตกชัย และคณะ, 2558, น. 4)

##### 1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความเครียดในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพอใจและสร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอ แต่ถ้าขาดไปก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ และสร้างความเครียดให้กับพนักงาน

Hellriegel et al. (1983) ได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ เช่น 1) ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีจำนวนมากเกินไป 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน 3) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน 5) ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นต้น

Lazarus (1966) ได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 2 ปัจจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงานคือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้อง รับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหาในงานที่มีน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่า ตนไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรกับ ความเครียดในการทำงาน คือ การที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้า พนักงานขาดโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน จะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจ ที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์ กับบทบาท ที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดหลายรูปแบบ และมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจากความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา

Cooper et al. (2001, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2550) ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรก จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของ งานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับ ความสมดุลของชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน (Cooper et al., 2001, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549)

### ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

|                                             |                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน                 | 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร    |
| 3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | 4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน  |
| 5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร              | 6. ปัจจัยระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว |

## 2. กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของกลยุทธ์การเผชิญความเครียด

Boyd and Jensen (1981, อ้างถึงใน นริศว์ ปราบรณ์, 2530, น. 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวิธีหรือกลยุทธ์การความเครียดไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ในอดีต โดยบุคคลเลือกสิ่งที่ได้เรียนรู้มาใช้จัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเพื่อทำให้ความขัดแย้งหมดไป บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีหรือกลยุทธ์การเผชิญความเครียดที่แตกต่างกันเช่น การต่อสู้ การหลบหลีก การปฏิเสธ เพื่อช่วยลดความทุกข์ใจที่เกิดขึ้น ส่วนสิ่งสำคัญที่บุคคลจะพิจารณาก่อนจะเลือกใช้วิธีหรือกลยุทธ์การเผชิญความเครียดแบบใดแบบหนึ่งนั้นจะต้องพิจารณาไตร่ตรองก่อนว่าอะไรเป็นสาเหตุ และอะไรคือผลที่เกิดขึ้น

ตามมา หลังจากการแสดงผลการศึกษานั้นแล้วและเขาจะเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดที่คิดว่าเป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเอง

Lazarus and Folkman (1984, p. 141 as cited in Lazarus, 1991) กล่าวว่า การเผชิญความเครียด (Coping) เป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ และพฤติกรรม เพื่อพยายามจัดการกับปัญหาหรือสิ่งกระตุ้นที่คุกคามเป็นอันตรายจากภายนอกและภายในอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งวิธีการเผชิญความเครียดนั้น ถูกประเมินว่าต้องใช้แหล่งประโยชน์อย่างมากในการจัดการกับสิ่งกระตุ้นนั้น

2.2 กลยุทธ์หรือวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งกลยุทธ์การเผชิญความเครียดเป็น 3 กลุ่ม คือ (Moos & Billings, 1982, pp. 218-219)

กลุ่มที่ 1 การเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นการประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Appraisal focused-coping) ประกอบด้วยกลยุทธ์การเผชิญความเครียด 3 วิธี คือ

- 1) การวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล (Logical analysis)
- 2) การปรับเปลี่ยนความคิด (Cognitive redefinition) ได้แก่ การคิดทบทวน และการพิจารณาข้อดี ข้อเสียของสถานการณ์นั้น ๆ

3) การหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญความคิด (Cognitive avoidance) ได้แก่ การปฏิเสธความจริง พยายามลืมสถานการณ์ทั้งหมด และการฝันกลางวันถึงสิ่งที่พอใจ

กลุ่มที่ 2 การเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) ประกอบด้วยวิธีเผชิญความเครียด 3 วิธี คือ

- 1) การแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำ (Seek information or advice)
- 2) การลงมือแก้ปัญหา (Take problem-solving action) ได้แก่ การพิจารณา หาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา พิจารณาข้อดี ข้อเสีย ในการดำเนินการเกี่ยวกับสถานการณ์ ที่เป็นปัญหานั้น ๆ
- 3) การพัฒนาวิธีทางที่เหมาะสม ในการแก้ปัญหา (Develop alternative rewards) เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีให้กับตนเอง ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในสังคม การพัฒนาเอกลักษณ์ และความเป็นอิสระของตนเอง ตลอดจนการแสวงหาสิ่งทดแทน

กลุ่มที่ 3 การเผชิญความเครียด ที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ ที่เป็นปัญหา (Emotion-focused coping) ประกอบด้วยวิธีเผชิญความเครียด 3 วิธี คือ

- 1) การควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ (Affective regulation)
- 2) การทำจิตใจให้สงบ ไม่ทรมานทรมาย ยอมรับเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น (Resigned acceptance)
- 3) การระบายอารมณ์ (Emotional discharge) ซึ่งแสดงออกมาทางคำพูด หรือการกระทำ

มีดังนี้

1) กลยุทธ์หรือวิธีเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคล พยายามทั้งความคิด และการกระทำเพื่อจัดการ หรือแก้ไขเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง โดยการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และลงมือแก้ปัญหาโดยอาจเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา มุ่งแก้ที่ตัวเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมการหาแหล่งประโยชน์จากสังคม เรียนรู้วิธีการที่เหมาะสมซึ่งจะต้องหาข้อมูลและความรู้เพิ่มเติม



2) กลยุทธ์หรือเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นด้านอารมณ์ (Emotion-focused coping) เป็นกระบวนการใช้ความคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลใช้เพื่อจัดการหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประเมินแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นได้ เช่น การใช้กลไกทางจิตได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยงปัญหา การโยนความผิดให้ผู้อื่น และวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การใช้ยา การระบายความเครียด การออกกำลังกาย

นอกจากนี้แบบของการตอบโต้ต่อความเครียด มีดังนี้ (สุภาพรณ โคตรจรัส, 2533, น. 23)

1) กลไกการเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นอารมณ์ (built in stress-coping mechanism) ได้แก่ การร้องไห้ การพูดระบายความรู้สึก การหัวเราะ การคิดทบทวน การหาที่พึ่งพาทางใจ การหลับ และการฝัน

2) กลไกการเผชิญความเครียดที่เน้นปัญหา (Problem oriented-coping mechanism)

(1) เป็นการแก้ปัญหาโดยตรง โดยลงมือดำเนินการแก้ปัญหา

(2) ขั้นตอน คือ พิจารณา > เลือกวิธี ดำเนินการ > ประเมินผล

(3) รูปแบบ: การต่อสู้ การหลีกเลี่ยง และการยอมจำนน

3) กลไกป้องกันตนเอง (Defense mechanism)

(1) เป็นการพยายามข้ามในระดับจิตไร้สำนึก เพื่อคุ้มครอง และคงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของตนของบุคคล

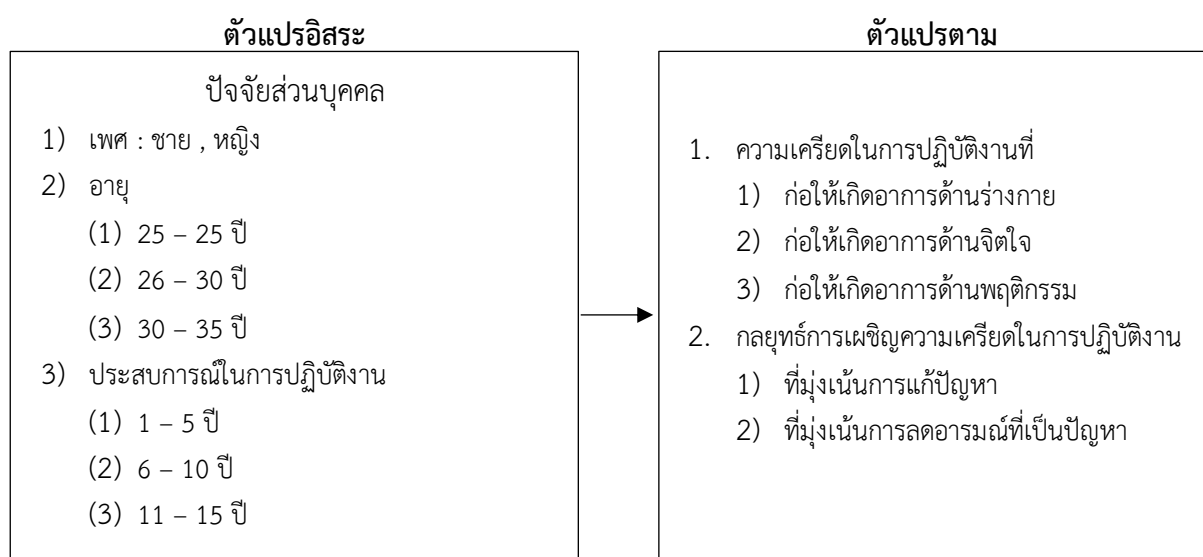
(2) มีลักษณะร่วม คือ หลอกตนเอง บิดเบือนความจริง (-) พยายามสร้างสมดุลในจิตใจ (+) และ

(3) ใช้บ้างช่วยเพิ่มความพึงพอใจในชีวิต ใช้มากนำไปสู่การปรับตัวผิดปกติ

(4) ชนิดของกลไกในการป้องกันตัว ได้แก่ การหาเหตุผล เข้าข้างตน (Rationalization) การหาสิ่งมาแทนที่ (Displacement) โปเจกชั่น (Projection) เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีเผชิญความเครียด หรือกลยุทธ์การเผชิญความเครียดเป็นความพยายามของบุคคลที่จะรักษาภาวะของจิตใจ เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาวะสมดุลของตนโดยใช้ทั้งความคิด และการกระทำเพื่อมุ่งแก้ไขสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและหรือมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์จากความเครียด

### กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2 ของแนวคิดการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักแสดงที่เป็นพนักงานของบริษัท เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักแสดงที่เป็นพนักงานของบริษัท เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากประชากร โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1) เป็นนักแสดงที่ประกอบอาชีพเป็นผู้แสดง
- 2) มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี
- 3) เพศชาย และ หญิง
- 4) ประสบการณ์ในการแสดงไม่น้อยกว่า 2 ปี

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน (การแสดง) และ กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน การแสดง

2.1) ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องนิยามปฏิบัติการความเครียดในการปฏิบัติงาน (การแสดง) จำนวน 15 ข้อ และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ แบบวัดที่สร้างขึ้น เป็นแบบวัด Likert กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ

2.2) ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้น จำนวน 30 ข้อ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไข แล้วจึงนำแบบวัดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาเกี่ยวกับการใช้ภาษาความสอดคล้องของข้อความ และนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC)

จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ .5 ขึ้นไป (จันทิมา ชณะรัตน์, 2560) สำหรับนำมาใช้เป็นแบบวัดและทำการปรับปรุงแก้ไขแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ (try-out) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดจำนวน 30 ข้อ อยู่ระหว่าง .66 - 1.00

2.3) ผู้วิจัยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 30 ข้อ กับกลุ่มที่มีสภาวะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .368 - .764

2.4) ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับโดยนำไปหาค่าความเที่ยงกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัด เท่ากับ .951

3. ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ได้หาคุณภาพแล้วเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนนำแบบวัดไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและผ่านการพิจารณาและการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ตามหนังสือรับรองเลขที่รับรองโครงการ T023/66X วันที่รับรอง 4 สิงหาคม 2566 โดยเป็นโครงการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption review)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัด และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1. วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัด โดยวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 66 - 1.00 และวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัด ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .368 - .764 และวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยใช้ การหาค่าความเที่ยงของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .951

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาร้อยละ

3. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดตามเพศโดยใช้ t-test จำแนกตามอายุโดยใช้ F-test และจำแนกตามประสบการณ์โดยใช้ F-test

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยดังนี้

1. จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ของการวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาจำนวนและร้อยละของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 50 คน จำแนกเป็น

1) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ 1 - 5 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ 6 - 10 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ 11 - 15 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. ผลการศึกษาคะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** คะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน (n = 50)

| ตัวแปร                                          | Min  | Max  | $\bar{X}$    | S.D.        | แปลผล          |
|-------------------------------------------------|------|------|--------------|-------------|----------------|
| <b>ความเครียดในการปฏิบัติงาน</b>                |      |      |              |             |                |
| ด้านร่างกาย (SB)                                | 1    | 5.00 | 2.896        | 1.14        | ปานกลาง        |
| ด้านจิตใจ (SM)                                  | 1    | 5.00 | 3.364        | 1.09        | ปานกลาง        |
| ด้านพฤติกรรม (SBv)                              | 1    | 5.00 | 2.916        | 1.23        | ปานกลาง        |
| <b>รวม</b>                                      |      |      | <b>3.058</b> | <b>1.04</b> | <b>ปานกลาง</b> |
| <b>กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน</b> |      |      |              |             |                |
| ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (cp)                    | 1.17 | 5.00 | 3.753        | .948        | มาก            |
| ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา (cm)        | 2.56 | 5.00 | 4.064        | .540        | มาก            |
| <b>รวม</b>                                      |      |      | <b>3.908</b> | <b>.635</b> | <b>มาก</b>     |

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน

1) มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.058$ , S.D. = 1.04) และความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.364$ , S.D. = 1.09) รองลงมาคือ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 2.926$ , S.D. = 1.23) และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ( $\bar{X} = 2.896$ , S.D. = 1.14)

2) พนักงานบริษัทเอกชน มีกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอ่านไม่ออกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.908$ , S.D. = .635) และมีกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้น การลดอารมณ์ที่เป็นปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.064$ , S.D. = .540) รองลงมาคือกลยุทธ์การเผชิญ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.753$ , S.D. = .948)

3) ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แสดงในตาราง ที่ 3, 4, 5 และ 6

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบเพศกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญ ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Independent Samples Test (n = 50)

| ตัวแปรที่ศึกษา                   | เพศ  | $\bar{X}$   | Mean difference | Std. Error  | t            |
|----------------------------------|------|-------------|-----------------|-------------|--------------|
| <b>ความเครียดในการปฏิบัติงาน</b> |      |             |                 |             |              |
| ด้านร่างกาย                      | ชาย  | 3.00        | .173            | .333        | .519         |
|                                  | หญิง | 2.83        |                 |             |              |
| ด้านจิตใจ                        | ชาย  | 3.62        | .426            | .314        | 1.355        |
|                                  | หญิง | 3.19        |                 |             |              |
| ด้านพฤติกรรม                     | ชาย  | 3.12        | .340            | .357        | .950         |
|                                  | หญิง | 2.78        |                 |             |              |
| <b>รวม</b>                       | ชาย  | <b>3.25</b> | <b>.313</b>     | <b>.301</b> | <b>1.041</b> |
|                                  | หญิง | <b>2.93</b> |                 |             |              |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | เพศ  | $\bar{X}$ | Mean difference | Std. Error | t      |
|------------------------------------------|------|-----------|-----------------|------------|--------|
| กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน |      |           |                 |            |        |
| ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา                  | ชาย  | 3.70      | -.088           | .276       | -.322  |
|                                          | หญิง | 3.79      |                 |            |        |
| ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา      | ชาย  | 3.94      | -.200           | .163       | -1.220 |
|                                          | หญิง | 4.14      |                 |            |        |
| รวม                                      | ชาย  | 3.82      | -.144           | .184       | -.785  |
|                                          | หญิง | 3.97      |                 |            |        |

จากตารางที่ 3 พบว่า

1) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้าน พฤติกรรม ไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ซึ่งได้แก่ กลยุทธ์การเผชิญ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหาไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบอายุกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (n = 50)

| ตัวแปรที่ศึกษา            | ช่วงอายุ | $\bar{X}$ | Mean difference | F     | P-value |
|---------------------------|----------|-----------|-----------------|-------|---------|
| ความเครียดในการปฏิบัติงาน |          |           |                 |       |         |
| ด้านร่างกาย               | 20-25 ปี | 3.29      | 2.819           | 2.245 | .117    |
|                           | 26-30 ปี | 2.46      |                 |       |         |
|                           | 31-35 ปี | 2.72      |                 |       |         |
| ด้านจิตใจ                 | 20-25 ปี | 2.89      | .598            | .484  | .619    |
|                           | 26-30 ปี | 3.52      |                 |       |         |
|                           | 31-35 ปี | 3.10      |                 |       |         |
| ด้านพฤติกรรม              | 20-25 ปี | 3.11      | 1.084           | .697  | .503    |
|                           | 26-30 ปี | 2.54      |                 |       |         |
|                           | 31-35 ปี | 2.91      |                 |       |         |
| รวม                       | 20-25 ปี | 3.31      | 1.305           | 1.208 | .308    |
|                           | 26-30 ปี | 2.70      |                 |       |         |
|                           | 31-35 ปี | 2.99      |                 |       |         |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ศึกษา                                                      | ช่วงอายุ | $\bar{X}$ | Mean difference | F      | P-value |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------------|--------|---------|
| กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน<br>ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา | 20-25 ปี | 4.16      | 4.036           | 5.261* | .009    |
|                                                                     | 26-30 ปี | 3.07      |                 |        |         |
|                                                                     | 31-35 ปี | 3.69      |                 |        |         |
| ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา                                 | 20-25 ปี | 4.22      | .427            | 1.330  | .274    |
|                                                                     | 26-30 ปี | 3.89      |                 |        |         |
|                                                                     | 31-35 ปี | 4.00      |                 |        |         |
| รวม                                                                 | 20-25 ปี | 4.19      | 1.745           | 5.042* | .010    |
|                                                                     | 26-30 ปี | 3.48      |                 |        |         |
|                                                                     | 31-35 ปี | 3.84      |                 |        |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า

1) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีกลยุทธ์ การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและกลยุทธ์ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกลยุทธ์ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (n = 50)

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | Mean difference | F     | P-value |
|------------------------------------------|---------------------------|-----------|-----------------|-------|---------|
| ความเครียดในการปฏิบัติงาน<br>ด้านร่างกาย | 1-5 ปี                    | 3.29      | 3.324           | .270  | .078    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 2.79      |                 |       |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 2.32      |                 |       |         |
| ด้านจิตใจ                                | 1-5 ปี                    | 3.52      | .838            | .684  | .510    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 3.38      |                 |       |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 3.02      |                 |       |         |
| ด้านพฤติกรรม                             | 1-5 ปี                    | 3.11      | .636            | .404  | .670    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 2.77      |                 |       |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 2.82      |                 |       |         |
| รวม                                      | 1-5 ปี                    | 3.31      | 1.250           | 1.155 | .324    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 2.98      |                 |       |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 2.72      |                 |       |         |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | Mean difference | F      | P-value |
|------------------------------------------|---------------------------|-----------|-----------------|--------|---------|
| กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน |                           |           |                 |        |         |
| ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา                  | 1-5 ปี                    | 4.16      | 3.934           | 5.099* | .010    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 3.28      |                 |        |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 3.88      |                 |        |         |
| ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา      | 1-5 ปี                    | 4.22      | .732            | 2.376  | .104    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 3.85      |                 |        |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 4.18      |                 |        |         |
| รวม                                      | 1-5 ปี                    | 4.19      | 2.002           | 5.974* | .005    |
|                                          | 6-10 ปี                   | 3.48      |                 |        |         |
|                                          | 11-55 ปี                  | 3.84      |                 |        |         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า

- 1) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
- 2) พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $F = 5.974$ ) และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาด้านการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $F = 5.099$ ) ส่วนกลยุทธ์การเผชิญความเครียดด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหาไม่แตกต่างกัน

จากการที่พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ต่างกันมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Mean difference) เพื่อดูความแตกต่างโดยวิธีทดสอบของ Scheffé ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจำกันเป็นรายคู่

| กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน | ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน |       | Mean Difference | Std. Error | Sig. |
|------------------------------------------|---------------------------|-------|-----------------|------------|------|
|                                          | (I)                       | (J)   |                 |            |      |
| ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา                  | 5 ปี                      | 10 ปี | .875            | .27775     | .011 |
|                                          |                           | 15 ปี | .275            | .34017     | .723 |
|                                          | 10 ปี                     | 5 ปี  | -.875           | .27775     | .011 |
|                                          |                           | 15 ปี | -.600           | .34017     | .222 |
|                                          | 15 ปี                     | 5 ปี  | -.275           | .34017     | .723 |
|                                          |                           | 10 ปี | .600            | .34017     | .222 |

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| กลยุทธ์การเผชิญความเครียด<br>ในการปฏิบัติงาน       | ประสบการณ์ในการ<br>ปฏิบัติงาน |       | Mean<br>Difference | Std.<br>Error | Sig. |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|-------|--------------------|---------------|------|
|                                                    | (I)                           | (J)   |                    |               |      |
| กลยุทธ์การเผชิญความเครียด<br>ในการปฏิบัติงานโดยรวม | 5 ปี                          | 10 ปี | .618               | .18308        | .066 |
|                                                    |                               | 15 ปี | .157               | .22423        | .784 |
|                                                    | 10 ปี                         | 5 ปี  | -.618              | .18308        | .006 |
|                                                    |                               | 15 ปี | -.461              | .22423        | .132 |
|                                                    | 15 ปี                         | 5 ปี  | -.157              | .22423        | .784 |
|                                                    |                               | 10 ปี | .461               | .22423        | .132 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5 ปี กับ 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีคะแนนเฉลี่ยกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน (n = 50)

| ความเครียดในการปฏิบัติงาน | ด้านร่างกาย | ด้านจิตใจ | ด้านพฤติกรรม | รวม    |
|---------------------------|-------------|-----------|--------------|--------|
| ด้านร่างกาย               | 1           | .681**    | .694**       | .880** |
| ด้านจิตใจ                 | .681**      | 1         | .753**       | .899** |
| ด้านพฤติกรรม              | .694**      | .753**    | 1            | .915** |
| รวม                       | .880**      | .899**    | .915**       | 1      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .880 – .915 และ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับด้านจิตใจ ( $r = .681$ ) และกับด้านพฤติกรรม ( $r = .694$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดด้านการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .753

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ดังในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน (n = 50)

| ความเครียดในการปฏิบัติงาน           | ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา | ด้านมุ่งเป็นอารมณ์ | รวม    |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------|
| ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา             | 1                       | .357*              | .908** |
| ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา | .357*                   | 1                  | .716** |
| รวม                                 | .908**                  | .716**             | 1      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จากตารางที่ 8 พบว่า กลยุทธ์การเผชิญความเครียดโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .716 – .908 ส่วน กลยุทธ์การเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .357

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงในตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน (n = 50)

| ความเครียดในการปฏิบัติงาน      | กลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน |      |                                     |      |                                |      |
|--------------------------------|------------------------------------------|------|-------------------------------------|------|--------------------------------|------|
|                                | ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา                  |      | ด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา |      | ผลรวมกลยุทธ์การเผชิญความเครียด |      |
|                                | r                                        | sig. | r                                   | sig. | r                              | sig. |
| ด้านร่างกาย                    | .245                                     | .086 | -.019                               | .898 | .175                           | .225 |
| ด้านจิตใจ                      | .303*                                    | .032 | .007                                | .963 | .229                           | .109 |
| ด้านพฤติกรรม                   | .336*                                    | .017 | .151                                | .296 | .319*                          | .024 |
| ผลรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน | .329*                                    | .020 | .055                                | .703 | .271                           | .057 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า

1) ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .271$ ,  $Sig. = .057$ )

2) ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรมและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .303, .336 และ .329 ตามลำดับ แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายกับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

3) ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรมและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานด้านมุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลรวมกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .319

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนไม่ว่าชายหรือหญิง หรืออายุหรือผู้ที่มีการประกอบอาชีพที่ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานต่างพยายามควบคุมตนเองไม่แสดงอาการที่

แสดงออกทางด้านร่างกาย หรือด้านอารมณ์หรือด้านพฤติกรรม เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว บทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและหน่วยงานหรือองค์กรที่สังกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997, as cited in Cooper et al., 2001) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานรวมทั้งเสนอแนะแนวปฏิบัติเมื่อต้องประสบความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนค่าเฉลี่ยกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับมากนั้น อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง หรือมีอายุ หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ต่างพยายามหาทางออกในการแก้ปัญหาความเครียด โดยในขั้นแรกจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยจะพยายามวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล พยายามปรับเปลี่ยนความคิดพิจารณาข้อดีข้อเสียของเหตุการณ์นั้น ๆ แต่หากหาทางแก้ปัญหานั้น ๆ ไม่ได้ พนักงานก็จะไปขอความช่วยเหลือและปรึกษาหารือกับบุคคลที่ไว้วางใจ หรือขอคำแนะนำจากบุคคลที่ตนเองคิดว่าเขาเข้าใจปัญหา ซึ่งกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Moo and Bilong (1982) ที่กล่าวว่า บุคคลจะเลือกใช้กลยุทธ์การเผชิญความเครียดได้หลากหลายวิธี อาทิ การใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาหรือความเครียด โดยมุ่งเน้นการประเมินสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ๆ และพยายามแก้ปัญหา หรือมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหรือความเครียดด้วยตนเอง รวมทั้ง อาจใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาหรือความเครียดเพื่อลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา โดยไปปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ตนเองไว้วางใจ หรือบุคคลที่คิดว่าเขาจะเข้าใจปัญหามากกว่าตนเอง

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม และความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเผชิญความเครียดด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลรวมกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานต่างรับรู้ว่าการปฏิบัติงานส่งผลเสียต่อสุขภาพกาย จิตใจ

การปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานการแสดง เพื่อไม่ให้กระทบต่องานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือบุคคลที่ต้องการติดต่อหรือร่วมงานด้วย ทุกคนต่างตระหนักถึง ผลเสียของการมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความเครียดที่ก่อให้เกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง วิตกกังวล ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน หรือการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทุกคนจึงพยายามที่จะหาทางผ่อนคลายความเครียดทั้งมุ่งแก้ปัญหาโดยตรง หรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ไม่ต้องการให้ตนเองต้องเป็นตัวแทนปัญหาหรือทำให้ภารกิจการทำงานของส่วนร่วมเกิดปัญหาอุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Farmer et al. (1984) ที่เสนอว่า เมื่อทุกคนประสบปัญหาหรือความเครียด ทุกคนต่างพยายามเลือกหากลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดในวิถีทางที่ไม่ทำให้ทั้งตนเองและบุคคลอื่นเดือดร้อน

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น
2. ควรพัฒนาเครื่องมือการวัดความเครียดในการปฏิบัติและกลยุทธ์เผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป
3. ควรจัดกิจกรรมการฝึกอบรมที่ให้ความรู้ และกลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *คู่มือคลายเครียดฉบับปรับปรุงใหม่*. สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. <https://dmh-elibrary.org/items/show/163>
- จันทิมา ชณะรัตน์. (2560). การศึกษาการยับยั้งชั่งใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จุฑารัตน์ แม่นสงวน. (2550). ความเครียดและพฤติกรรมกรปฏิบัติกรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, 3(1), 23-31. <https://index.library.tu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=140924>
- ชาคริส จันทรห้วย. (2548). พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของนักเรียน สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. Silpakorn University Repository (SURE). <https://dric.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/1/172328>
- ณัฐกร อิมใจจิตต์. (2564). การพัฒนากลยุทธ์การปรับเปลี่ยนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของนักกายภาพบำบัดยุคใหม่ในโรงพยาบาลเอกชน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นริศว์ ปรารมย์. (2539). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับลักษณะการเผชิญปัญหาของนักเรียนวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. (SWU Institutional Repository- SWU IR). <http://bsris.swu.ac.th/research/abstract/374.txt>
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด ของหัวหน้าภาควิชาสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพรณ โคตรจรัส. (2533) การปรับตัว. เอกสารคำสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หงษ์ศิริ ภัยโยติลภชัย และคณะ. (2558). ความเครียดและการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ [รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์].
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage Publications, Inc.
- Farmer, R. E., Monahan, L. H., & Hekeler, R. W. (1984). *Stress, Management in Human Services*. SAGE Publications.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1983). *Organizational behavior*. West Publishing.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 377-385. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.377>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and coping process*. McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Moos, R. H. & Billings, A. G. (1982). *Conceptualizing and measuring coping resources and process in Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. The Free Press.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.